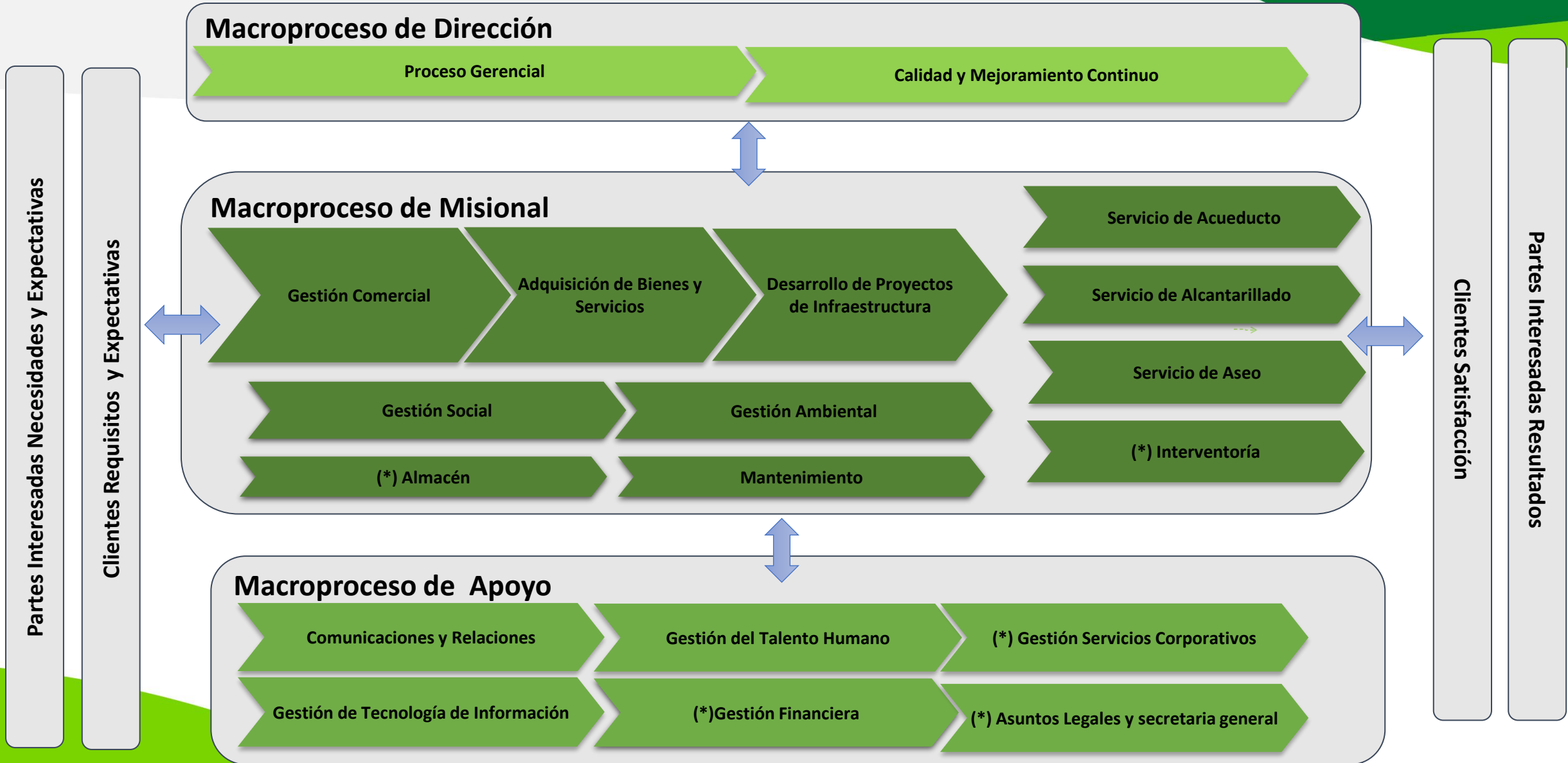


aguas
nacionales³

Grupo·epm

Mapa de procesos



Mapa de procesos

Macroproceso	Proceso	Objetivo
Operación/ Misional	Servicio de Acueducto	Abastecer de agua cruda a las plantas para entregar agua potable a la salida de las plantas de potabilización para garantizar las condiciones de distribución en cantidad, continuidad y calidad que sea demandada para el consumo.
Operación/ Misional	Servicio de Alcantarillado	Quibdó: Prestar el servicio de alcantarillado desde la conexión de la acometida de la red de alcantarillado hasta el sitio de vertimiento de aguas residuales. Aguas Claras: Prestar el servicio de recolección, transporte y tratamiento de las aguas residuales hasta el sitio de vertimiento (rio Medellín) cumpliendo con la normatividad vigente, así como el manejo adecuado del biosólido como subproducto del tratamiento y acondicionamiento del biogás para su utilización en el sistema de recuperación de energía.
Operación/ Misional	Servicio de Aseo	Garantizar la ejecución y cumplimiento de las actividades de limpieza en las zonas definidas y articular actividades que garanticen la prestación del servicio y satisfacción del cliente
Operación/ Misional	Gerencia Integral (No se encuentra en alcance del SGC)	Garantizar la adecuada administración, seguimiento, control y cierre de los proyectos.
Operación/ Misional	Desarrollo de Proyectos de Infraestructura	Diseñar y desarrollar los proyectos de infraestructura para la expansión, ampliación, modernización, optimización y reposición de los sistemas de acueducto, alcantarillado, aseo, teniendo en cuenta las metas y objetivos estratégicos, dando cumplimiento de los requisitos administrativos, legales y técnicos.
Operación/ Misional	Interventoría	Realizar el seguimiento técnico, ambiental, social y administrativo a la ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento básico

Macroproceso	Proceso	Objetivo
Operación	Adquisición de Bienes y Servicios	Garantizar los bienes y servicios necesarios para la operación del negocio y el funcionamiento de la empresa.
Operación	Gestión Comercial	Satisfacer a los clientes en cuanto a sus necesidades, requerimientos y demandas para acceder a los servicios, Garantizar el control y monitoreo al estado del recaudo.
Operación	Gestión Ambiental	Prevenir, mitigar o corregir y/o compensar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos, sobre los componentes físico, biótico y social de las intervenciones realizadas en las obras civiles y por la prestación de los servicios de la empresa. Igualmente garantizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.
Operación	Gestión Social	Facilitar el relacionamiento con los grupos de interés de la comunidad en cuanto al impacto y/o beneficios de la prestación de los servicios.

Mapa de procesos

Macroproceso	Proceso	Objetivo
Operación	Mantenimiento	<p>Brindar apoyo a la operación de los procesos de la empresa en los aspectos de logística y mantenimiento de instalaciones locativas, equipos y recursos de medición y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Mantener y optimizar los activos disponibles con capacidad de generar valor agregado a la compañía mediante los siguientes objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la disponibilidad de los equipos que permiten el tratamiento pleno del caudal y el control de olores. (PTAR Aguas Claras). • Mantener la disponibilidad de los equipos que permiten el uso total del biogás generado en la autogeneración de energía para uso en planta.(PTAR Aguas Claras) • Garantizar la eficaz operación de los procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios en cuanto a los equipos, herramientas y/o infraestructura.
Operación	Almacén	Garantizar de manera oportuna la recepción de equipos, repuestos y herramientas dando cumplimiento a los estándares de almacenamiento y despacho al proceso de operación Aguas Claras e Interventoría.
Dirección	Proceso Gerencial	Mantener los estándares de calidad y garantizar la eficacia de la planeación estratégica en cuanto a los planes de inversión e infraestructura, comercial y operativa.
Dirección	Calidad y Mejoramiento Continuo	Implementación y mantenimiento de los requisitos del SGC propios de cada proceso y el resultado consolidado de todos los procesos auditados son analizados mediante la visualización de los datos estadísticos por procesos auditados, utilizándose como información de entrada para la revisión del SGC y permite tener conclusiones globales con respecto a la eficacia de la implementación y mantenimiento de los requisitos del SGC.
Apoyo	Comunicaciones y Relaciones	Atender las relaciones de la organización con su entorno sectorial, planear y coordinar el desarrollo del proceso gestión de la comunicación de tal manera, que aporte al logro de la estrategia de la organización.

Macroproceso	Proceso	Objetivo
Apoyo	Gestión del talento Humano	Garantizar las competencias, la seguridad y el bienestar del personal, con el propósito de disponerlo acorde con las competencias requeridas por los procesos y según los objetivos estratégicos establecidos para el personal en la organización.
Apoyo	Gestión de Tecnología de Información	Brindar apoyo a la organización en los aspectos de logística y mantenimiento de equipos de computo para el procesamiento de información
Apoyo	Gestión de Servicios Corporativos	Brindar apoyo a la organización en los aspectos de logística y mantenimiento de instalaciones y documentación.
Apoyo	Gestión Financiera	Gestionar la información y disposición de recursos financieros de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., con el fin de satisfacer la necesidades internas y el cumplimiento de los requerimientos externos.
Apoyo	Asuntos Legales	Atender las relaciones de la organización con su entorno sectorial y defender jurídicamente los intereses de la organización.